



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 214 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENANGANAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa sebagai kewajiban dan janji Ombudsman Republik Indonesia kepada masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur diperlukan tolok ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik penanganan laporan/pengaduan masyarakat di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Ketua Ombudsman tentang Standar Pelayanan Publik Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1646);
5. Peraturan Ombudsman Nomor 40 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Insan Ombudsman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1768);
6. Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Nomor Tahun

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENANGANAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan Publik, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Ketua Ombudsman ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan publik oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Pada saat Keputusan Ketua Ombudsman ini mulai berlaku, Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018 tentang Standar Pelayanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

KEEMPAT : Keputusan Ketua Ombudsman ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 Agustus 2022

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

#

MOKHAMMAD NAJIH

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 214 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENANGANGAN LAPORAN/PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

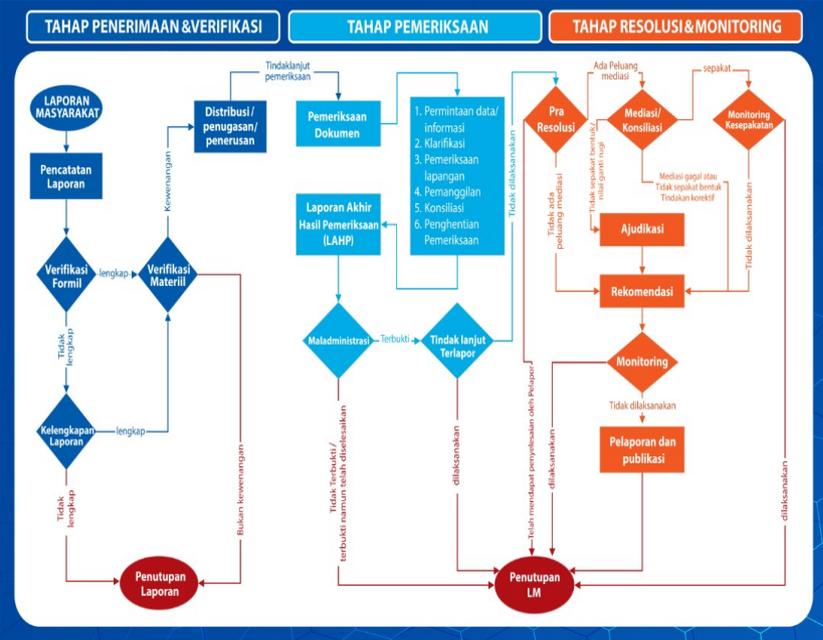
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENANGANAN LAPORAN/PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

KOMPONEN STANDAR PENYAMPAIAN PELAYANAN PUBLIK		
1.	Persyaratan	: A. Administratif (Formil) 1. Surat yang ditujukan langsung kepada Ombudsman (bukan sebagai tembusan) atau Formulir Penerimaan Laporan (apabila Laporan disampaikan dengan cara datang langsung), yang memuat: a. Rincian kejadian/peristiwa (dimana dan kapan); b. Petugas/Pejabat/Instansi Penyelenggara Layanan yang dilaporkan; c. Keterangan mengenai penyampaian pengaduan/keberatan Pelapor kepada Terlapor atau atasannya; dan d. Harapan dengan menyampaikan Laporan Kepada Ombudsman.

		<ol style="list-style-type: none">2. Fotokopi/<i>scan</i> Kartu Identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/KTP (apabila WNI) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) atau Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) atas nama Pelapor yang masih berlaku (apabila Pelapor adalah WNA dan merupakan penduduk). Dalam hal:<ol style="list-style-type: none">a. Korban langsung masih berusia di bawah 17 (tujuh belas) Tahun (belum memiliki KTP) maka dapat menyertakan Kartu Keluarga atau Akta Kelahiran.b. Korban langsung merupakan warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan/Rumah Tahanan atau mengalami keterbatasan akses seperti Anak Buah Kapal yang sedang bertugas, dsb, maka syarat formil fotokopi/<i>scan</i> Kartu Identitas dapat dikesampingkan.3. Surat Kuasa untuk melapor ke Ombudsman dari Pemberi Kuasa kepada Penerima Kuasa. Dalam hal pelapor merupakan kelompok masyarakat, Surat Kuasa ditandatangani oleh sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang anggota masyarakat yang menjadi korban langsung.4. Dalam hal Pelapor merupakan Badan Hukum/Organisasi menyertakan Akta Pendirian dan/atau Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) dan/atau dokumen lain yang
--	--	--

		<p>menunjukkan kedudukan Pelapor dengan institusi yang diwakilinya, apabila ada. Apabila Badan Hukum/Organisasi menerima kuasa dari Badan Hukum/Organisasi lain, maka perlu dilampirkan Akta Pendirian atau AD/ART dari kedua Badan Hukum/Organisasi tersebut.</p> <ol style="list-style-type: none">5. Bukti penyampaian pengaduan yang dilakukan oleh Pelapor mengenai substansi yang dilaporkan. Apabila penyampaian pengaduan kepada instansi Terlapor atau atasannya berupa telepon atau datang langsung, cukup dengan menyebutkan waktu penyampaian dalam kronologi Laporan.6. Alamat lengkap, nomor telepon yang dapat dihubungi dan/atau e-mail aktif Pelapor.7. Apabila Pelapor yang menjadi korban langsung merupakan Perseroan Terbatas (PT) dan yayasan, maka wajib melampirkan Akta Pendirian dan/atau pengesahan dari instansi berwenang yang menunjukkan kedudukan Pelapor dalam PT dan yayasan tersebut.
		<p>B. Substantif (Materiil)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Lapoan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan;

		<ol style="list-style-type: none">2. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;3. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;4. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman;5. Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman; dan6. Terlapornya harus instansi Penyelenggara Negara atau pemerintahan yang melakukan Maladministrasi Pelayanan Publik atau badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Sebagaimana ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
--	--	---

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<p>: </p> <p>Mekanisme Penyampaian Laporan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Ombudsman (Pusat) atau Perwakilan Ombudsman di 34 Provinsi. 2. Surat. 3. <i>Online</i>: http://ombudsman.go.id 4. <i>E-mail</i>: Pengaduan@ombudsman.go.id 5. <i>Call center</i>: 137 6. Telepon: (021) 2251 373737. 7. WhatsApp 082137373737 <p>Keterangan: Alur Penyelesaian Laporan di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia hanya sampai pada tahap Pemeriksaan Laporan.</p>
<p>3.</p>	<p>Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan</p>	<p>: <ol style="list-style-type: none"> 1. Paling lambat 14 (empat belas) hari sejak laporan diterima Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan akan diinformasikan lengkap atau tidaknya syarat formil Laporan. 2. Respon Pelapor, Instansi Terlapor, dan Pihak Terkait akan ditindaklanjuti paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diterima oleh Tim Pemeriksa. 3. Jangka waktu penyelesaian Laporan sesuai </p>

			dengan permasalahan yang dilaporkan/diadukan.
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya (gratis) pada seluruh proses penanganan laporan/pengaduan.
5.	Produk	:	Penyelesaian Laporan/Pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik.
6.	Pengaduan Terhadap Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia	:	Inspektorat Gedung Ombudsman Republik Indonesia, lantai 4 Jl. HR. Rasuna Said, Kav C-19 Jakarta Selatan 12920 Telp: (021) 52960894-95, Fax: (021) 52960907-08 <i>e-mail:</i> pengawasan.internal@ombudsman.go.id <i>website:</i> wbs2.ombudsman.go.id

KOMPONEN STANDAR			
PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK DI INTERNAL ORGANISASI			
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;5. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;6. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none">1. Sarana:<ol style="list-style-type: none">a. Ruang Tunggu Pelapor;b. Ruang Penerimaan Laporan;c. Meja dan kursi penerimaan laporan;d. <i>Air Conditioner</i>;e. Alat tulis kantor;

			<ul style="list-style-type: none"> f. Mesin fotokopi; g. Telepon; h. Komputer; i. Printer; j. Aplikasi Sistem Informasi Penanganan Laporan; k. Meja dan rak arsip; l. Sarana Disabilitas (Rambatan, Kursi Roda, Kursi Prioritas); m. Ruang Laktasi; dan n. Toilet.
			<ul style="list-style-type: none"> 2. Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> a. Sambungan Listrik; b. Sambungan Telepon; c. Sambungan Internet; dan d. Atribut.
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki integritas; 2. Minimal Sarjana (S1); 3. Memahami peran dan prinsip Ombudsman; 4. Mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik pada sektor-sektor spesifik; 5. Memiliki kemampuan investigasi; dan 6. Memiliki kemampuan mediasi dan konsiliasi.
4.	Pengawasan Internal	:	Dilakukan oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu dan Inspektorat pada Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
5.	Jumlah Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ombudsman Republik Indonesia (Pusat): <ul style="list-style-type: none"> a. 9 Anggota Ombudsman Pengampu Substansi; b. 12 Asisten Unit Kerja Penerimaan dan Verifikasi Laporan;

			<ul style="list-style-type: none"> c. 85 Asisten Unit Kerja Pemeriksa; d. 11 Asisten Unit Kerja Resolusi dan Monitoring; dan e. 16 Aparatur Sipil Negara di Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. <p>2. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 34 Kepala Perwakilan Ombudsman; b. 389 Asisten Ombudsman Republik Indonesia di 34 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (unit Pemeriksa Laporan dan Pencegahan); dan c. 110 Aparatur Sipil Negara di 34 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. <p><i>*Jumlah pelaksana merupakan data dinamis yang dapat berubah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi</i></p>
6.	Jaminan Pelayanan	:	Ombudsman RI menjamin mutu pelayanan publik dengan kegiatan-kegiatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman Republik Indonesia.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan. 2. Sistem Kearsipan dan Tata Naskah Dinas. 3. Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL). 4. Alat Pemadam Kebakaran 5. Petugas Keamanan
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	:	Dilakukan paling sedikit 1 (satu) bulan sekali.

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK

Ombudsman Republik Indonesia,

1. Berjanji dan memiliki kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Mokhammad Najih